



**ANAHTAR MÜŞTERİ YÖNETİMİ
EĞİTİMİ
2 GÜN**



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net



Eğitim Hakkında

Anahtar Müşteri Yönetimi (Key Account Management – KAM), işletmeler için stratejik olarak önemli müşterileri etkin bir şekilde yönetmeyi ve bu müşterilerle derin, uzun vadeli ilişkiler kurmayı hedefleyen bir yaklaşımdır. Bu iki günlük eğitim programı, katılımcılara anahtar müşteri yönetimi konusunda kapsamlı bir anlayış sağlamayı ve bu alanda gerekli becerileri geliştirmeyi amaçlamaktadır. Eğitim süreci boyunca, anahtar müşteri tanımlama, ilişki geliştirme, özelleştirilen çözümler sunma ve müşteri ihtiyaçlarına odaklanma gibi konular ele alınacak. Katılımcılar, anahtar müşterilerin işletmeye sağladığı stratejik değeri anlayacak ve bu müşterilerle ilişkileri nasıl yönetecekleri, geliştirecekleri ve ölçecekleri konusunda bilgi sahibi olacaklar. Program, teorik bilgiler, uygulamalı atölye çalışmaları, gerçek hayat vaka analizleri ve grup tartışmaları ile zenginleştirilmektedir. Böylece katılımcılar öğrendiklerini pratiğe dökmeye hazır hale gelecekler.

Neler Öğreneceksiniz

- **Anahtar Müşteri Tanımı ve Önemi:** Anahtar müşterilerin tanımı, önemi ve işletmeler için stratejik değeri.
- **Müşteri İlişkilerinin Yönetimi:** Anahtar müşterilerle etkili ilişkiler kurma ve bu ilişkileri sürdürme stratejileri.
- **Özelleştirilmiş Çözümler Sunma:** Müşteri ihtiyaçlarını anlama ve bu ihtiyaçlara yönelik özelleştirilmiş çözümler geliştirme.
- **Müşteri İhtiyaç Analizi:** Anahtar müşterilerin ihtiyaçlarını doğru bir şekilde belirleme ve analiz etme teknikleri.
- **Pazarlama ve Satış Stratejileri:** Anahtar müşteriler için etkili pazarlama ve satış stratejileri.
- **Performans Ölçümü ve Yönetim:** Anahtar müşteri yönetimi performansını ölçme ve sürekli iyileştirme yöntemleri.

Kimler Katılmalı

- Satış Yöneticileri ve Satış Temsilcileri
- Pazarlama Yöneticileri ve Uzmanları
- Müşteri İlişkileri Yöneticileri
- İş Geliştirme Yöneticileri
- Üst Düzey Yöneticiler ve Karar Vericiler

Eğitim İçeriği

1. Gün:

- **Anahtar Müşteri Yönetiminin Temelleri**
 - Anahtar müşteri yönetiminin tanımı ve stratejik önemi.
 - Anahtar müşteri tanımlama süreçleri.
- **İlişki Yönetimi**
 - Müşteri ilişkilerini geliştirme stratejileri.
 - İletişim becerileri ve ilişki geliştirme teknikleri.

2. Gün:

- **Özelleştirilmiş Çözümler ve Müşteri İhtiyaç Analizi**
 - Anahtar müşteri ihtiyaçlarını analiz etme ve çözüm geliştirme.
 - Özelleştirilmiş ürün ve hizmet sunum stratejileri.
- **Performans Yönetimi ve İyileştirme**
 - Anahtar müşteri performans ölçüm teknikleri.
 - Sürekli iyileştirme ve stratejik gelişim için öneriler.

Bu eğitim, katılımcılara anahtar müşteri yönetimi konusunda derinlemesine bilgi ve uygulamalı beceriler kazandırarak, bu alanda kariyerlerini ilerletmelerine ve işletmelerindeki stratejik müşteri



ilişkilerini güçlendirmelerine yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Katılımcılar, eğitim süresince edindikleri bilgileri iş dünyasında uygulama fırsatı bulacaklar.